

	GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	Código	FO-SB-12/v0
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN	Página	1/132

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE(S): RONNY ALEXANDER APELLIDOS: SANDOVAL SUÁREZ

NOMBRE(S): MARLON ANDREY APELLIDOS: BELTRÁN BAUTISTA

NOMBRE(S): _____ APELLIDOS: _____

FACULTAD: INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA INDUSTRIAL

DIRECTOR: _____

NOMBRE(S): PEDRO ANTONIO APELLIDOS: GARZÓN AGUDELO

NOMBRE(S): _____ APELLIDOS: _____

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y HERRAMIENTAS DE CONTROL EN LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA LA IPS CLÍNICA MEDICAL DUARTE Z.F. S.A.S. DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA

RESUMEN

Se realizó un diagnóstico de la situación actual de la documentación concerniente a manuales de procedimientos del área administrativa, con la cual se documentaron las actualizaciones de los procedimientos existentes de la IPS clínica Medical Duarte a partir de los resultados obtenidos en el diagnóstico. Igualmente, se formularon tiempos estándares para el subproceso de facturación, como área crítica de los procesos administrativos de la institución. Por ultimo, se diseñaron indicadores de gestión administrativa para facilitar la medición, seguimiento y mejora continua de los procesos.

PALABRAS CLAVE: manual de procedimientos, herramientas de control, procesos administrativos, Clínica Medical Duarte.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 132 PLANOS: ILUSTRACIONES: CD ROOM:

Elaboró		Revisó		Aprobó	
Equipo Operativo del Proceso		Comité de Calidad		Comité de Calidad	
Fecha	24/10/2014	Fecha	05/12/2014	Fecha	05/12/2014

DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y HERRAMIENTAS DE CONTROL
EN LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA LA IPS CLÍNICA
MEDICAL DUARTE Z.F. S.A.S. DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA

RONNY ALEXANDER SANDOVAL SUÁREZ

MARLON ANDREY BELTRÁN BAUTISTA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2017

DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y HERRAMIENTAS DE CONTROL
EN LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA LA IPS CLÍNICA
MEDICAL DUARTE Z.F. S.A.S. DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA

RONNY ALEXANDER SANDOVAL SUÁREZ

MARLON ANDREY BELTRÁN BAUTISTA

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de
Ingeniero Industrial

Director

PEDRO ANTONIO GARZÓN AGUDELO

Especialista en Gerencia de Proyectos

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2017

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: Diciembre, 01 del 2017
HORA: 10:00 A.M
LUGAR: Cread Sala de Proyección
PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL


Título de la Tesis: "DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y HERRAMIENTAS DE CONTROL EN LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA LA IPS CLÍNICA MEDICAL DUARTE Z.F. S.A.S DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA."

Jurados:
Ing. JUAN CARLOS BERMUDEZ CARRILLO
Ing. ALIX BELÉN MARTINEZ ROJAS
Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO

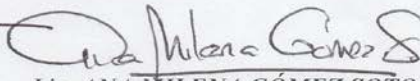
Director: Ing. PEDRO ANTONIO GARZÓN AGUDELO

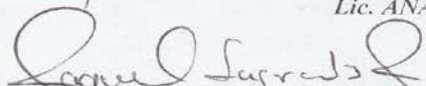
Nombre del estudiante	Código	Calificación Letra	Número
RONNY ALEXANDER SANDOVAL SUAREZ	1191212	CUATRO, CUATRO	4.4
MARLON ANDREY BELTRÁN BAUTISTA	1191019	CUATRO, CUATRO	4.4

APROBADA


Ing. JUAN CARLOS BERMUDEZ CARRILLO


Ing. ALIX BELÉN MARTINEZ ROJAS


Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO


Vo.Bo. RAQUEL IRENÉ LAGUADO RAMÍREZ
Coordinadora Comité Curricular
Ingeniería Industrial

Contenido

	pág.
Introducción	11
1. Descripción del Problema	13
1.1 Planteamiento del Problema	13
1.2 Formulación del Problema	15
1.3 Justificación	15
1.4 Objetivos	16
1.4.1 Objetivo general	16
1.4.2 Objetivos específicos	16
1.5 Alcances y Limitaciones	16
1.5.1 Alcances	16
1.5.2 Limitaciones	17
2. Referentes Teóricos	18
2.1 Antecedentes	18
2.2 Marco teórico	20
2.2.1 Principios de gestión de calidad	20
2.2.2 Proceso	22
2.2.3 Enfoque basado en procesos	23
2.2.4 Levantamiento de procesos y procedimientos	24
2.2.5 Manuales de procedimientos y su importancia	26
2.2.6 Medición del trabajo	31
2.2.7 Indicadores de gestión	33

2.3 Marco Contextual	38
2.3.1 Reseña histórica	38
2.3.2 Objetivos corporativos	40
2.3.3 Misión	40
2.3.4 Visión	41
2.3.5 Principios corporativos	41
2.3.6 Política de calidad	41
2.3.7 Objetivos de calidad	42
2.3.8 Valores institucionales	42
2.3.9 Mapa de procesos	44
2.3.10 Organigrama	45
2.4 Marco Conceptual	46
2.5 Marco Legal	46
3. Diseño Metodológico	49
3.1 Tipo de Investigación	49
3.2 Población y Muestra	49
3.2.1 Población	49
3.2.2 Muestra	51
3.3 Instrumentos para la Recolección de Información	51
3.3.1 Fuentes primarias	51
3.3.2 Fuentes secundarias	52
3.4 Análisis de la Información	52
4. Resultados y Análisis	53

4.1 Diagnóstico de la Situación Actual de la Documentación Concerniente a Manuales de Procedimientos del Área Administrativa	53
4.1.1 Recolección de evidencias e información documentada.	53
4.1.2 Identificación de las necesidades de documentación	59
4.2 Documentación de las Actualizaciones de los Procedimientos Existentes de la IPS Clínica Medical Duarte a Partir de los Resultados Obtenidos en el Diagnóstico	62
4.2.1 Priorización de documentos	62
4.2.2 Actualización de documentos existentes	63
4.2.3 Diseño y evaluación de procedimientos administrativos	65
4.3 Formulación de Tiempos Estándares para el Subproceso de Facturación, cómo Área Crítica de los Procesos Administrativos de la Institución	75
4.3.1 Muestreo aleatorio del trabajo al proceso de facturación	75
4.3.2 Calificación del desempeño y determinación de Holguras	91
4.3.3 Determinación de estándares	98
4.4 Diseño de Indicadores de Gestión Administrativa para Facilitar la Medición, Seguimiento y Mejora Continua de los Procesos	115
4.4.1 Diagnóstico de Indicadores administrativos	115
4.4.2 Determinación de indicadores de Gestión de Calidad	118
4.4.3 Caracterización e interacción de procesos	121
5. Conclusiones	126
6. Recomendaciones	128
Referencias Bibliográficas	130